

RENDICIÓN DE CUENTAS 2011

CISA - Central de Inversiones S.A.

1.	Presentación – Entorno Central de Inversiones S.A. – CISA Agosto 2010-Agosto 2011	4
1.1.	Logros normativos en la política de gestión de activos	4
1.2.	Impacto Económico de CISA para el Estado.....	6
2.	Nuestro desempeño.....	9
2.1.	Plan Estratégico Institucional	9
2.2.	Inmuebles.....	11
2.3.	Cartera.....	14
2.	Nuestra entidad – Información administrativa.....	19
2.1.	Estructura Organizacional – Gestión del Talento Humano	19
2.2.	Gestión de Infraestructura Tecnológica.....	20
2.3.	Procesos Judiciales y Gestión Jurídica.....	22
2.4.	Proceso de Servicio al Cliente	25
3.	Avances y logros en los Sistemas de Control Interno y de Calidad	29
4.	Información Financiera	37





1 - Presentación
Entorno Central de Inversiones S.A. – CISA
2010-2011





1. Presentación – Entorno Central de Inversiones S.A. – CISA Agosto 2010- Agosto 2011

Con la instauración del nuevo gobierno en agosto de 2010 se da un impulso significativo a la Política de Gestión de Activos, en la que CISA, en su rol de Colector de Activos Públicos, presentó propuestas normativas para la ley de presupuesto del año 2011, así como para el Plan Nacional de Desarrollo 2011 – 2014.

Con ocasión de la sanción de la Ley No. 1420 del 13 de diciembre de 2010 “por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1º de enero al 31 de diciembre de 2011”, el Gobierno Nacional determinó fortalecer la política de prevención, atención integral y reparación a la población desplazada, a través de la gestión que realice el Colector de Activos Públicos del Estado CISA con los activos de propiedad de los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación. Esta política pública se encuentra definida en el artículo 26 de la señalada ley, y marca un hito en la movilización de activos improductivos.

Asociado a la transferencia masiva de estos activos improductivos se desprenden importantes beneficios para las entidades públicas y en particular para el Estado; destacándose:

- Mejoran las finanzas públicas al cambiar activos improductivos por liquidez para el Estado.
- Se reducen gastos en administración y mantenimiento de los activos en las entidades.
- Se eliminan las tareas ajenas al objeto social de las entidades públicas.
- Se insertan los activos improductivos en una cadena productiva.
- Mejora la eficiencia y transparencia de los procesos.
- Se ayuda a las entidades a ser más eficientes, responsables y comprometidas con la gestión de sus activos.

El establecimiento de una política efectiva de Gestión de Activos Públicos, redundará para el Estado en un alivio significativo en la presión fiscal y le dará transparencia a la administración de los mismos, lográndose con ello impacto en el desarrollo social y económico del país.

1.1. Logros normativos en la política de gestión de activos

La Administración, con el apoyo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, promovió, la expedición de varias normas que se detallan a continuación:

- **Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014**

Con el fin de incorporar elementos fundamentales de la Política de Gestión de Activos Públicos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, CISA presentó una propuesta de articulado, que fue revisada y enriquecida por el DNP y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



El fin último de la política de gestión de activos públicos, es lograr la monetización de los activos no requeridos por las entidades públicas, y lograr de esta manera recursos líquidos para el Tesoro Nacional, lo cual sumando a la reducción de gastos en las entidades públicas, coadyuvará en el alivio de las presiones fiscales del Estado.

Este esfuerzo se vio materializado en los artículos 238 y 239 del Plan Nacional de Desarrollo.

- **Decretos:**

Decreto 2075 de 2010. Por el cual se autoriza una nueva operación al Fondo Nacional de Garantías S.A. – FNG.

Este decreto fue impulsado de manera conjunta por el Fondo y CISA, con el fin de aunar esfuerzos para la recuperación de la cartera ya adquirida al Fondo así como para los futuros negocios que se realicen entre estas dos entidades.

Con la expedición de esta norma, se autoriza una nueva operación al Fondo que le permite, entre otros, adquirir a las instituciones financieras el 100% de las obligaciones garantizadas por dicha entidad, para su posterior venta.

En el documento justificativo para la expedición del decreto, se señala que la venta de estas obligaciones se realizaría a Central de Inversiones.

Otras acciones identificadas para impulsar la política de Gestión de Activos Públicos que requieren coordinación interinstitucional, y en las cuales se trabaja actualmente, se listan a continuación.

Otras acciones

20

Inclusión del proceso de gestión de activos en el Sistema de Gestión de Calidad de las entidades públicas.

Implementar indicadores de gestión para supervisar el cumplimiento de la política en las entidades públicas.

Incorporar a los planes estratégicos de las entidades públicas, la movilización y monetización de activos improductivos.

Articular a los órganos de control para que supervisen el cumplimiento de la política en las entidades públicas.

Reducir y mejorar estructuras para gestión de activos en las entidades públicas.

Plataforma informática e interoperabilidad para el reporte al SIGA.



- **Institucionalización del Programa de Gestión de Activos Públicos – PROGA- en CISA.**

Continuando con el desarrollo de la normatividad propia del colector de activos del Estado y como una parte estratégica de la política de gestión de activos públicos desde la estructura del PROGA dispuesta en CISA, se realizó seguimiento y acompañamiento a todas las entidades públicas (unas 3.500 aproximadamente) en el cumplimiento de las normas de gestión de activos públicos, continuando con el mantenimiento del Sistema de Información de Gestión de Activos – SIGA, como la herramienta para consolidar el inventario de activos inmobiliarios del Estado, así como el reporte de indicadores de gestión tales como el de ingresos y ahorros que hace parte de la meta SIGOB del Gobierno Nacional, y la movilización de los activos a través de los planes de enajenación onerosa y las ventas estructuradas.

1.2. Impacto Económico de CISA para el Estado.

CISA juega un papel muy importante como colector del Estado comprando aquellos bienes inmuebles que no son necesarios para la operación de las entidades estatales y que no hacen parte o no juegan un papel importante en el cumplimiento de su objeto social, por lo cual estos inmuebles generan una carga operativa importante y su mantenimiento y administración genera costos adicionales. De otra parte CISA se hace cargo de administrar y/o recuperar aquellas carteras vencidas que las entidades no han logrado administrar y que por falta de gestión no generan ingresos sino por el contrario costos de administración crecientes para las entidades del Estado.

Es por lo anterior que CISA, como colector de activos, es el vehículo que involucra en la cadena de valor del estado los activos improductivos de las entidades públicas y apoya la restitución de su capacidad productiva al llevarlos al sector privado y otorgarles nuevos usos en el caso de inmuebles y devolviendo su calidad crediticia en el caso de las carteras vencidas.

Una vez la entidad pública ha entregado sus activos improductivos a CISA, empieza a lograr ahorros en gastos, mejorando así su capacidad financiera y su flujo de caja y adicionalmente recibe recursos que no tenía estimados para orientarlos a la mejora de otras actividades y procesos primordiales para el cumplimiento de su objeto social.

El impacto consolidado generado por el colector de activos públicos – CISA se traduce en los ingresos que logra por la comercialización de los activos y en los ahorros generados a las entidades públicas. Lo anterior se traduce en el beneficio económico que recibe el estado por parte de la gestión de CISA.





El impacto económico generado por CISA a nivel del Estado se puede medir en dos partes:

- En los recursos transferidos en efectivo por CISA al Tesoro Nacional y a las entidades originadoras.
- En los ahorros alcanzados por las entidades originadoras al transferir sus activos improductivos a CISA.





2 – Nuestro Desempeño





2. Nuestro desempeño

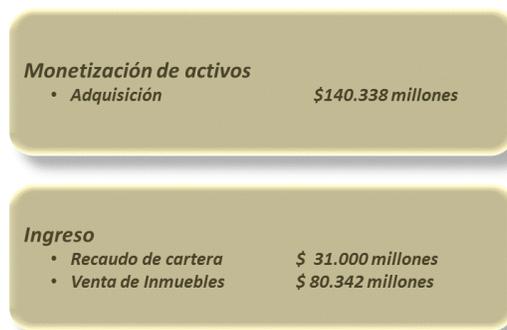
2.1. Plan Estratégico Institucional

MISIÓN: Gestionar eficientemente como colector los Activos adquiridos y/o administrados de las Entidades Públicas, maximizando el retorno económico y social al Estado, ofreciendo la mejor opción de inversión y normalización a nuestros clientes.

VISIÓN: Ser el aliado estratégico de las entidades del estado para optimizar la gestión de sus activos improductivos y la mejor opción de negocio para nuestros clientes e inversionistas.

OBJETO SOCIAL: Sociedad comercial de economía mixta del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de naturaleza única, constituida como el Colector de Activos Públicos y Coordinador de la Gestión Inmobiliaria del Estado.

Las metas del plan estratégico para la vigencia 2011 son:



Al comparar las metas del año 2011 con los resultados del año 2010 se tiene:

Concepto	Real 2010* Aprox.	Ptto. 2011 Aprox.	% Var. Meta vs ptto.
Compras (valor propio)	123.000	140.338	13.8%
Venta Inmuebles (escrituración)	67.000	67.000	0%
Venta Inmuebles (promesas)	44.000	80.000	81.8%
Recaudo de Cartera	26.000	31.000	19.2%



El plan estratégico de Central de Inversiones para el año 2011 se diseñó alrededor de cuatro perspectivas que en su momento se consideraron de vital importancia para el norte de la empresa:

FINANCIERO:

Garantizar el flujo y eficiencia en el manejo de los recursos para el desarrollo de los negocios de la compañía y el retorno económico al Estado.

COMERCIAL:

Desarrollar y ejecutar la política de Gestión de Activos Públicos y continuar prestando los servicios comerciales autorizados.

DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO:

Continuar con el desarrollo del talento humano con el fin de retener el conocimiento especializado, afianzando el bienestar del equipo humano y fortaleciendo la productividad de la compañía.

MEJORAMIENTO CONTINUO:

Ajustarse a las condiciones del entorno, a través de la revisión y optimización permanente de las políticas, procesos y herramientas de gestión, dentro de los lineamientos del sistema integrado de gestión "SIG".

La gestión de CISA para el periodo agosto 2010 - agosto 2011 se puede resumir en el siguiente cuadro:

Concepto	Agosto – Diciembre 2010 Cifras en Millones	Enero – Agosto 2011 Cifras en Millones
Compras de Cartera	50,028	66,582
Compras de Inmuebles	16,762	33,940
Comercialización de Inmuebles	20,538	16,921
Recaudo de Cartera	10,271	19,000

A continuación se detallan los resultados obtenidos en el Periodo Agosto 2010 – Agosto 2011:





2.2. Inmuebles

a- Inventario Inicial de Inmuebles

El inventario Inicial, con corte a Agosto 31 de 2010, estaba integrado por 235 inmuebles con un Valor Comercial estimado de \$102,209 millones de pesos; de ellos 182 se encontraban en condiciones para ser comercializados en tanto que 53 presentaban restricciones para su comercialización.

TIPO	CANTIDAD		VALOR COMERCIAL (Millones)
	COMERCIALIZABLES	NO COMERCIALIZABLES	
Bodegas	12	1	\$ 12,469
Casas, apartamentos y fincas	54	28	\$ 23,094
Centros Vacacionales	4		\$ 6,542
Clínicas	8		\$ 33,580
Locales	9	2	\$ 4,004
Lotes	77	18	\$ 19,454
Otros	18	4	\$ 3,066
TOTAL GENERAL	182	53	\$ 102,209

El inventario de inmuebles comercializables presenta características muy especiales relacionadas con su propiedad y ocupación, así:

INMUEBLES COMERCIALIZABLES		
SITUACION	CANTIDAD	VALOR COMERCIAL (Millones)
Saneados	114	\$ 68,323
Proindivisos	28	\$ 9,217
Invadidos	30	\$ 13,197
Invadido – Proindiviso	10	\$ 4,014
TOTAL	182	\$ 94,750



b- Compras

i. Compras por Convenio

En el periodo de análisis CISA compró 29 inmuebles a 5 entidades por valor de \$10,924 millones de pesos de acuerdo con la siguiente distribución:

ENTIDAD	CANTIDAD	VALOR COMERCIAL (Millones)	VALOR DE COMPRA (Millones)
ALMAGRARIO	5	\$ 7,672	\$ 3,257
CORPOCHIVOR	1	\$ 168	\$ 62
ETESA EN LIQUIDACIÓN	2	\$ 1,569	\$ 902
ICBF	18	\$ 1,345	\$ 390
PAR - ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN	3	\$ 170	\$ 68
TOTAL	29	\$ 10,924	\$ 4,679

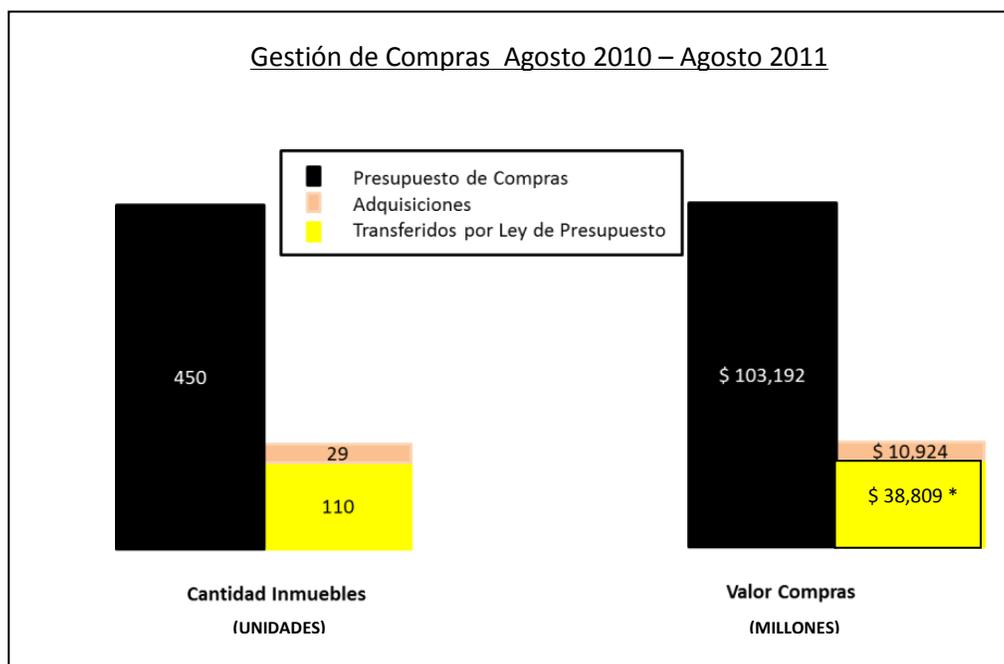
ii. Transferencias por Ley de Presupuesto

En cumplimiento a la Ley de Presupuesto, CISA realizó las gestiones correspondientes ante las Entidades Públicas logrando la transferencia de 110 inmuebles provenientes de las siguientes Entidades:

ENTIDAD	CANTIDAD
COLCIENCIAS	3
CONTRALORIA	2
DIAN	79
IFI	1
INCI - INSOR	1
INSTITUTO CARO Y CUERVO	1
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI	2
INVIAS	2
MINCOMUNICACIONES	1
MINISTERIO DE AGRICULTURA	2
MINISTERIO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3
MINISTERIO DE TRANSPORTE	3
MINISTERIO PROTECCION SOCIAL	1
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	3
EN TRÁNSITO / REGISTRO	6
TOTAL	110

Por Ley de Presupuesto, CISA tiene estimado recibir un total de 263 inmuebles. De estos, 153 se encuentran en proceso de transferencia o registro.

Para el periodo de análisis se presupuestó la adquisición de 450 inmuebles por valor de \$ 103,192 millones. Entre transferencias y adquisiciones se incorporaron 139 inmuebles al inventario de Central de Inversiones, un 31% de lo presupuestado.



* Los inmuebles reportados en la ejecución de adquisiciones tienen avalúo comercial desactualizado y en el SIGA están reportados por avalúo catastral.

c- Ventas

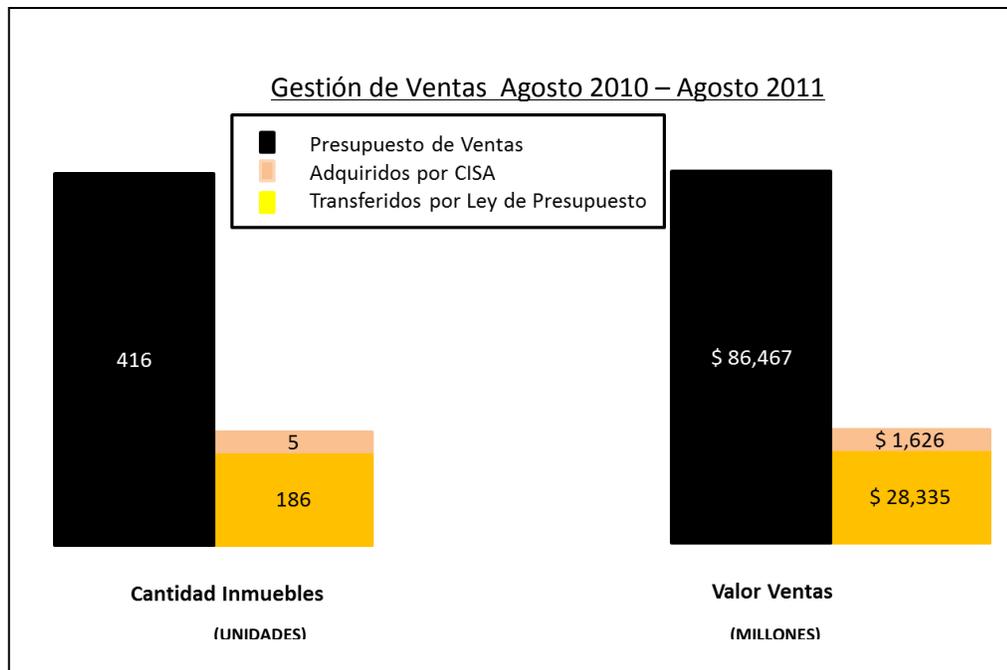
En el período comprendido entre agosto de 2010 y agosto de 2011, se comercializaron 191 inmuebles por valor de \$29,961 Millones de Pesos clasificados según su tipo así:

TIPO	CANTIDAD	VALOR (Millones)
Bodegas	16	\$ 13,103
Casas, Apartamentos y Fincas	42	\$ 3,601
Centros Vacacionales	1	\$ 430
Clínicas	3	\$ 4,000
Locales	10	\$ 599
Lotes	76	\$ 3,603
Otros	43	\$ 4,626
TOTAL	191	\$ 29,961

Estas ventas incluyen la comercialización de cinco inmuebles recibidos por Ley de Presupuesto que se vendieron en \$1,626 Millones de Pesos

El 74% de los inmuebles fueron comercializados a través de las Sucursales de CISA en todo el país y el restante 26% a través de la Red de Inmobiliarios.

La ejecución del presupuesto de ventas por unidades fue de 46% y por valor de los inmuebles del 35% , en razón básicamente a la lentitud en la creación de inventario.



2.3. Cartera

a- Inventario Inicial de Cartera

A 31 de agosto de 2010 CISA contaba con una cartera integrada por 89,224 obligaciones con un valor de Saldo de Capital de \$471,732 Millones de Pesos. Su composición por entidad originadora es la siguiente:

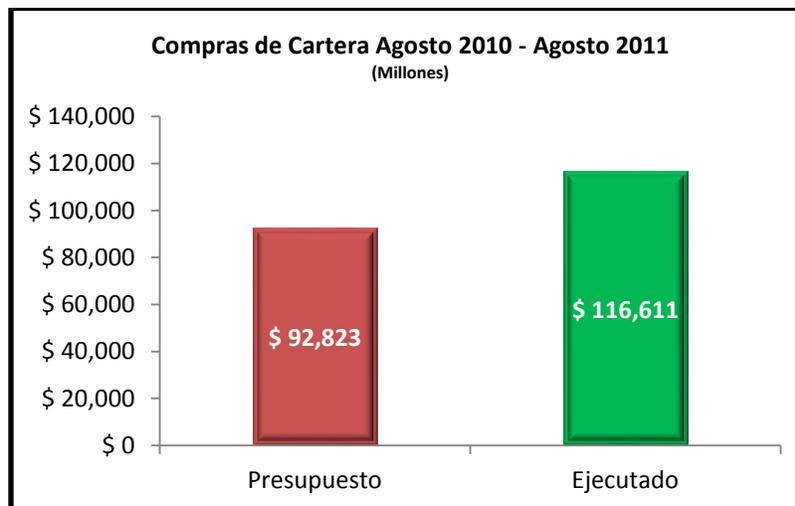
ENTIDAD	NÚMERO DE OBLIGACIONES	SALDO A CAPITAL (Millones)	VALOR DE COMPRA (Millones)
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS	21,252	\$ 147,462	\$ 9,930
INCODER	26,485	\$ 63,820	\$ 6,285
ICETEX	12,464	\$ 58,125	\$ 9,734
BANESTADO	413	\$ 30,548	\$ 73
ESE's	15,882	\$ 15,174	\$ 1,422
FOGAFIN	691	\$ 14,756	\$ 36
CAJA AGRARIA	1,254	\$ 6,324	\$ 3,751
COLCIENCIAS	734	\$ 3,348	\$ 3,875
Otros (10 Entidades/Carteras)	10,049	\$ 132,177	\$ 6,245
TOTAL GENERAL	89,224	\$ 471,732	\$ 41,349

b- Compras

En el Periodo de Agosto de 2010 a Agosto de 2011 CISA adquirió cartera con un saldo de capital de \$116,611 millones a las siguientes entidades:

ENTIDAD	NUMERO DE OBLIGACIONES	SALDO A CAPITAL (Millones)	VALOR DE COMPRA (Millones)
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS	7,136	\$ 74,301	\$ 4,830
ISVIMED	5,238	\$ 25,243	\$ 8,128
IPSE	96	\$ 7,478	\$ 696
FONDO DE GARANTIAS DE ANTIOQUIA	1,924	\$ 5,890	\$ 295
ESE ANTONIO NARIÑO EN LIQUIDACION	16	\$ 2,424	\$ 416
CAJA DE RETIRO DE LAS FFMM	41	\$ 1,145	\$ 33
INCI	30	\$ 129	\$ 0
TOTAL	14,481	\$ 116,611	\$ 14,397

El Presupuesto de Compra de Cartera para el periodo de análisis era de \$ 92,823 millones, alcanzándose una ejecución del 126% tal como se observa en la siguiente gráfica:

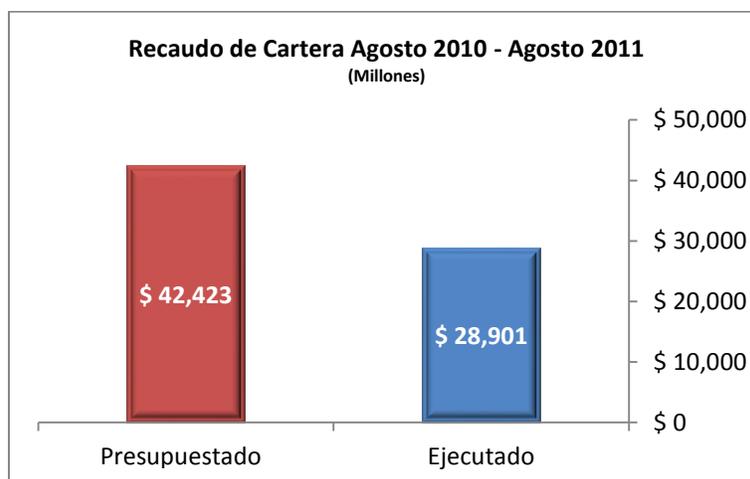


c- Recaudo de Cartera

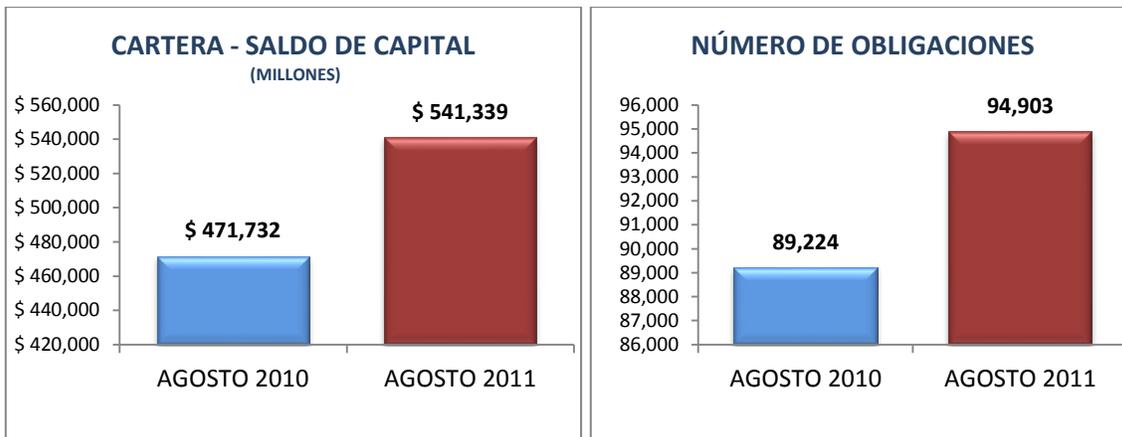
En el periodo se recaudó cartera por \$28,901 millones de las siguientes carteras:

ENTIDAD	RECAUDO (Millones)
BANESTADO	\$ 6,658
ICETEX	\$ 6,428
FNG	\$ 4,260
UNAT - INCODER	\$ 3,913
FOGAFIN	\$ 1,580
BCH	\$ 1,506
CISA	\$ 1,465
ISVIMED	\$ 607
ESE's	\$ 568
COLCIENCIAS	\$ 516
GRANAHORRAR	\$ 501
CAJA AGRARIA	\$ 286
BANCAFE	\$ 215
ADPOSTAL	\$ 103
FONADE	\$ 85
IFI	\$ 20
OTROS	\$ 191
TOTAL GENERAL	\$ 28,901

La ejecución presupuestal de recaudo de cartera fue de 68%



El saldo neto de capital de la cartera gestionada subió durante el periodo \$69,607 Millones de Pesos, un 15% sobre el saldo inicial. Consecuentemente, el número de obligaciones gestionadas se incrementó en 5,679, un 6.4%.



d- Procesos Jurídicos

La Gestión, tanto inmobiliaria, como de cartera, conlleva la recepción de obligaciones judicializadas. La gestión de CISA como Colector de Cartera implica la adquisición de obligaciones crediticias de difícil recuperación, con deficiencias documentales legales y comerciales, lo que en ocasiones conlleva la instauración de diversos procesos y otras diligencias judiciales. De igual forma ha recibido inmuebles para su saneamiento y comercialización, que en su mayoría soportan limitaciones o gravámenes legales, técnicos o administrativos, que determinan la necesidad de iniciar labores de saneamiento y defensa de su titularidad.

A 31 de agosto de 2011 se encontraban en curso 26,537 procesos judiciales, cuya dispersión geográfica abarca 586 municipios aproximadamente. En el 98,6% de esos procesos, 26,159, CISA actúa como demandante con pretensiones por valor de \$255,770 millones. Adicionalmente en el periodo comprendido entre el 31 de Agosto de 2010 y el 31 de agosto de 2011 CISA fue notificada de 175 tutelas, de las cuales 147 fueron falladas a favor y 5 en contra.





3 - Nuestra entidad – Información administrativa



el 2010 fue del 83.52%. (al comparar los resultados obtenidos por CISA en el 2009 se observó una mejora significativa al pasar de un porcentaje promedio del 78.57%).

Es de resaltar el avance de la categoría Liderazgo, al pasar del 78,60% en el 2009 a 85,54% en el 2010, donde se evalúa la percepción del nivel de influencia de los líderes dentro de la organización, en términos de compromiso generado, orientación a resultados, motivación y aprendizaje. Adicionalmente, la categoría compromiso organizacional muestra el orgullo de los empleados de hacer parte de CISA, de los logros alcanzados y de la motivación con que van a trabajar.

2.2. Gestión de Infraestructura Tecnológica

Para CISA es claro que un elemento fundamental para la eficiencia de su gestión es la fortaleza de su infraestructura tecnológica, por ello, teniendo en cuenta las necesidades de la operación y las prioridades del negocio, entre el año 2010 y 2011 se han realizado acciones orientadas a su robustecimiento mediante la migración de varios de sus aplicativos:

- Centauro a OLYMPUS.
- COBRA y PRACCISA a COBRA.
- VIGILA a TEMIS.
- CORRE y RAFA a GESFAD.

Como ventajas y funcionalidades obtenidas con esta migración en cuanto a la infraestructura y la arquitectura se puede decir se ha logrado:

- Contar con información centralizada.
- Tener Perfiles de Servicio.
- Administrar sus procesos.
- Contar con un Sistema de alertas.
- Cálculo de estados.
- Interoperabilidad.
- La Posibilidad de identificar los activos del negocio por medio de marcas de negocio.
- Tener la Posibilidad de realizar la carga de archivos planos con la estructura de los parámetros y con la lógica del negocio.
- Brindar Respuesta fácil y ágil a las necesidades de los usuarios (adaptabilidad a modificaciones).

Por otro lado, con el propósito de facilitar el acceso a la información de nuestros clientes y mejorar nuestra imagen comercial se diseñó una nueva presentación para la página web de la compañía.

Como soporte a la gestión de los activos, se dio inicio al desarrollo de un nuevo aplicativo para la administración de convenios (SAC) el cual permitirá un control y seguimiento a la información general de los contratos suscritos con nuestros clientes originadores.



Para el año 2011 se estableció el proyecto de actualización de la plataforma tecnológica de CISA, la cual tiene como objetivo principal fortalecer los servicios tecnológicos utilizando los últimos productos desarrollados por Microsoft.

- **Migración de servidor de base de datos SQL SERVER 2008 R2**

El servidor de base de datos se actualizó a Windows 2008 Server R2 con motor de base de datos SQLSERVER 2008 R2.



Para esta migración se montó un laboratorio desde el mes de Febrero para realizar las respectivas pruebas de funcionamiento de las aplicaciones que tiene CISA, las pruebas realizadas dieron como resultado el buen funcionamiento de las aplicaciones y los servicios requeridos por estas. Una vez realizadas las pruebas el comité técnico dio su visto bueno para realizar la migración.

- **Renovación de servidores y equipos activos de red bajo modalidad HAAS**

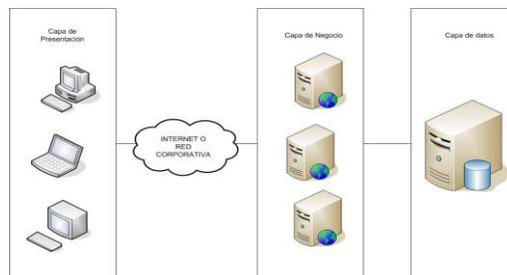
En el segundo semestre del 2011 se renovaron los servidores y equipos activos de red (switch) bajo la modalidad HaaS consistente en un modelo de prestación de servicios de hardware actual en el mercado, el cual tiene como objetivo la entrega de soporte, hardware, software e infraestructura por parte de un proveedor de servicios gestionados, bajo un acuerdo a largo plazo.

Con esta modalidad se obtienen ventajas como:

- Disminución de costos en la compra y el mantenimiento de equipos servidores y Switch.
- La obsolescencia tecnológica de los equipos **NO** es de CISA.
- Fortalecer nuestra infraestructura tecnológica actual.
- Adaptar tendencias tecnológicas como virtualización.

Con este proyecto de renovación se integró el esquema de virtualización en los servidores, el cual busca optimizar los recursos de hardware para integrar en un servidor físico varios servidores lógicos, este esquema busca ahorrar en costos en compra de equipos, optimizar la plataforma, trabaja en tendencia ecológica y aumentar las disponibilidad de los servicios de TI.

- **Infraestructura**



- **Arquitectura**

Nuevas funcionalidades – Ventajas: Parametrización centralizada, Perfiles de servicio, Administración de procesos, Sistema de alertas, Calculo de estados paramétrico, Interoperabilidad, Marcas de negocio, Carga de archivos planos con estructura paramétrica y con lógica de negocio, Flexibilidad, escalabilidad y multi – cliente.

Adicional al proyecto de migración, se implementaron nuevos aplicativos como; Gestionador de cajas menores (GESCAM), Sistema de Gestión Presupuestal (SIGEP), Información Maestra de CISA (IMC) y el Sistema de Información Gerencial (SIGII), se diseñó una nueva presentación para la página web de la compañía con el propósito de facilitar el acceso a la información de nuestros Clientes y mejorar nuestra imagen comercial.

Adicionalmente se han adelantado proyectos orientados al fortalecimiento del **desarrollo de software** los cuales incluyen siguiente actividades:

- La automatización de los procesos manuales de la compañía con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos, de estos proyectos se han realizado los siguientes desarrollos: Gastos Activados en el aplicativo Olympus, Intermediario Financiero FNG para el aplicativo Cobra y para el aplicativo de Caja se incluyó un campo donde guarda la información del correo electrónico del tercero donde se le informa que se le ha realizado el pago.
- El posicionamiento de Olympus como herramienta estatal de administración de inmuebles, este proyecto está en fase de estructuración y diseño por parte del equipo de trabajo de nuevos productos.

2.3. Procesos Judiciales y Gestión Jurídica.

- **Procesos Judiciales**

En desarrollo de su objeto social y como Colector de Activos del Estado, CISA ha adquirido créditos de difícil recuperación, con deficiencias documentales legales y comerciales, viéndose avocada no sólo a la instauración de diversos procesos y otras diligencias judiciales encaminadas a su reposición o su subsanación, sino a comparecer en diversos procesos y trámites judiciales en calidad de demanda o accionada con ocasión de la gestión de administración y recaudo de los créditos. De igual forma ha recibido para su saneamiento y comercialización inmuebles, que en su mayoría soportan limitaciones o gravámenes legales, técnicos o administrativos, que han determinado para CISA en algunos casos el iniciar algunas labores de saneamiento y defensa de su titularidad.

Por lo anterior, como resultado de dicha gestión, CISA se ha convertido en una entidad especializada en comprar y vender activos improductivos, realizando entre otros el saneamiento de los mismos y recuperando cartera como forma para obtener el pago de obligaciones civiles o comerciales, que en su mayoría ya viene judicializadas bien sea a través de escenarios de



negociación propios de la dinámica del cobro comercial o de la instauración de los respectivos procesos judiciales, los cuales no pueden verse como pleitos sino como fuente de ingresos.

A continuación se presenta el resumen de los procesos en curso con corte al 31 de agosto de 2011, cuya dispersión geográfica abarca 586 municipios aproximadamente.

Procesos Judiciales	Número procesos	Valor pretensiones* / saldo capital
Demandados*	378	33,875
Demandantes	26.159	255.777
Total	26.537	289.652

Cifras expresadas en millones de pesos

Nota: Demandados = * Valor pretensiones - Demandantes = Valor saldo capital

Demandados	Tipo proceso	Número procesos	Valor pretensiones
	Acción Constitucional	22	146
	Administrativo	1	2,036
	Ejecutivo	21	145
	Laboral	22	1,451
	Ordinario	282	29,840
	Penales	22	-
	Verbal	8	253
	Total	378	33,875

Cifras expresadas en millones de pesos



- **Trámites relacionados con Tutelas**

En el periodo comprendido de septiembre 01 de 2010 a agosto 31 de 2011 notificaron a CISA de 175 tutelas, de las cuales 147 fueron falladas a favor 5 en contra, las cuales fueron cumplidas y se encuentran en curso 23 acciones de tutela.

- **Saneamiento de Inmuebles**

Durante el período comprendido entre los meses de enero a 31 de agosto de 2011, se sanearon 24 gravámenes por valor de \$ 3.760 millones, correspondiente a los gravámenes de embargos, acciones populares y falsa tradición.

- **Contratación**

Se lideraron los procesos contractuales¹ realizados por la entidad entre el 1 de septiembre de 2010 y el 31 de agosto de 2011 y la elaboración de los respectivos contratos y sus modificaciones, los cuales se rigen por el derecho privado acatando los principios señalados en el artículo 209 de nuestra Constitución Nacional:

Concursos Públicos: Se dio apertura a ocho (8) concursos públicos, cinco (5) fueron adjudicados y uno (1) se adjudicó parcialmente, todos por un valor de \$10.006.410.937,00., los dos (2) restantes fueron declarados desiertos.

Concursos Directos: Se dio apertura a nueve (9) concursos directos, fueron adjudicados seis (6) por valor de \$2.554.242.003,00, uno (1) fue terminado sin adjudicar y dos (2) fueron declarados desiertos.

Contratación Abreviada: Bajo este procedimiento de contratación, entre el 1 de septiembre de 2010 y el 31 de agosto de 2011 se han suscrito treinta y seis (36) contratos por valor de \$2.353.207.562 y un convenio de cooperación sin cuantía.

Adicionalmente, se han firmado cuarenta y nueve (49) modificaciones a contratos vigentes cuya fecha de suscripción es anterior al 31 de agosto de 2010, once de las cuales incluyen incrementos en el valor del contrato por \$310.343.053,00 y cinco contemplan disminuciones en el valor inicial del contrato por la suma de \$1.859.302.310,59.

Contratos o convenios Interadministrativos o del objeto social: Se han suscrito dieciocho (18) contratos interadministrativos, once (11) por valor de compra de \$10.949.017.868 y los siete (7) contratos restantes son de cuantía indeterminada. Un contrato de venta de cartera por valor de \$3.779.449.459.

A su vez, se han realizado veinticuatro (24) modificaciones a contratos interadministrativos vigentes, así: diecisiete (17) modificaciones a los plazos o a las condiciones generales del negocio y siete (7) adiciones por la suma de \$8.240.501.531,90.

¹ Regulados internamente por la Circular Normativa 44 y



- **Transparencia en la Contratación**

El proceso de Contratación al interior de CISA esta normado a través de la Circular Normativa Interna No. 044 la cual en su artículo segundo establece:

ARTÍCULO 2º.- OBSERVANCIA DE LOS PRINCIPIOS SUPERIORES.- *Las actividades de orden contractual que adelante la sociedad y los contratos en los cuales la misma sea parte, se adelantarán con observancia de los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, cuya efectividad se procura asegurar mediante las disposiciones que integran el presente manual y la aplicación del principio de transparencia.*

Las decisiones relacionadas con procesos de contratación se toman a través de diferentes comités dependiendo de las atribuciones establecidas en la anterior circular; existiendo el Comité de Contratos y el Comité de Presidencia.

2.4. Proceso de Servicio al Cliente

- **Solicitudes recibidas por Canal de Contacto**

Entre los meses de agosto de 2010 y agosto de 2011 se atendieron 122.191 clientes, a través del Área de Servicio al Cliente dando cumplimiento a los indicadores de eficacia, eficiencia, efectividad así como a los objetivos de la Compañía. Se han atendido de forma presencial 6.063 clientes en las sucursales de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla. A través del Call Center se han recibido 86.652 llamadas solicitando información de cartera e inmuebles y 26.476 solicitudes escritas.

MES	ATENCIÓN POR CANAL DE CONTACTO			
	TOTAL	ESCRITA	TELEFONICA	PRESENCIAL
SOLICITUDES	122,191	29,476	86,652	6,063

- **Atención Escrita**

En el periodo comprendido entre agosto de 2010 y agosto de 2011 se atendieron 29,476 solicitudes distribuidas así:

- 28.095 requerimientos entre paz y salvos y levantamientos de hipoteca, que corresponden al 95% y,
- 1.381 quejas y reclamos correspondientes al 5%.



- **Atención Telefónica**

A través del Call Center se viene adelantando un apoyo al área comercial en el agendamiento de citas para visitar los inmuebles disponibles para la venta,, suministro de información promocional del portafolio de CISA, localización y contacto con clientes de las carteras adquiridas por la Compañía.

Adicionalmente, aprovechando este medio, se aplicaron seis encuestas de medición de la satisfacción al cliente final y dos encuestas dirigidas a los clientes que utilizan los servicios de las diferentes notarias donde se tramitan los levantamientos de hipotecas de CISA.

Finalmente se brindó apoyo a las brigadas de cartera suministrando a los gestores y clientes la información de sus deudas y realizando las confirmaciones de asistencia a los diferentes eventos organizados por la Entidad para promulgar su política de gestión de activos.

- **Encuestas de Satisfacción Clientes**

En el periodo agosto 2010 – agosto 2011 se realizaron seis encuestas de satisfacción para el cliente final, en donde se entrevistaron a 1056 clientes. El resultado promedio del índice de satisfacción al cliente es del 93%

¿Cuál es su grado de Satisfacción con el servicio prestado?	Total
MUY BUENO	27%
BUENO	66%
REGULAR	5%
MALO	2%
TOTAL	100%

- **Quejas y Reclamos**

La participación de las quejas y reclamos ha venido en descenso desde el año 2009 donde ocuparon un 17% de las solicitudes radicadas, en el año 2010 el 5% y el promedio del último año se ha mantenido en 4%. La tipología de las quejas presentan en el siguiente cuadro:

TIPOLOGIA	AGOSTO 2009 - AGOSTO 2010	AGOSTO 2010 -AGOSTO 2011	VARIACIÓN
Reclamos	110	51	-53%
Derechos de Petición - Reclamos	970	877	-10%
Derechos de Petición - Solicitud de Información	57	30	-47%
Derechos de Petición - Consultas	1	3	66%
Derechos de Petición - Copia de Documentos	17	30	76%

TIPOLOGIA	AGOSTO 2009 - AGOSTO 2010	AGOSTO 2010 -AGOSTO 2011	VARIACIÓN
Requerimientos Gubernamentales	249	196	-21%
Tutelas	185	194	4%
TOTAL	1589	1381	-13%

Las estrategias implementadas para controlar y disminuir las quejas y reclamos están orientadas a efectuar un seguimiento semanal al interior del área de Servicio al Cliente así como la elaboración y envío de informes de seguimiento a las áreas que tienen respuestas pendientes para los clientes. Este seguimiento garantiza el control de los tiempos de respuesta y la búsqueda de oportunidades de mejora al interior de los procesos. En este último periodo se destaca la creación del comité de Servicio al cliente, la optimización del proceso de levantamiento de Hipotecas y el diseño e implementación del procedimiento del cliente oculto.

- **Participación de CISA en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano**

CISA ha participado activamente en los eventos programados por el Departamento Nacional de Planeación y ha cumplido con las metas establecidas a la fecha en el plan de acción 2011 para el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC.

Este programa busca mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee el Estado al ciudadano mediante la adopción de un modelo de Gestión de Servicio; y de esta forma, mejorar la confianza y satisfacción del Ciudadano en sus instituciones.

- **Encuesta de satisfacción del cliente originador**

Como un elemento fundamental de la estrategia comercial del año 2010, se planteó la necesidad de conocer la percepción de servicio ofrecido por CISA al cliente originador. Para este efecto se contrató la firma Cindamer con el fin de aplicar la encuesta de servicios a todas las entidades con las cuales CISA ha tenido relaciones comerciales entre el año 2008 y el primer trimestre del 2010.

Los resultados de esta encuesta nos permitieron:

- Tener un conocimiento más amplio de nuestro cliente proveedor.
- Revisar los procesos en los cuales el cliente originador señaló oportunidades de mejora, con el fin de implementar mecanismos que contribuyan a mejorar el servicio, identificándose la figura de ejecutivo de cuenta como un modelo que podría integralmente cubrir este requerimiento.

Se definió una meta de satisfacción para el 2011 del 70%, la cual se estructuró a partir de la medición del 67.85% arrojada por el estudio.; la evaluación realizada en Agosto de 2011 mostró un grado de satisfacción del 75.25%.

Con base en lo anterior se formulará un plan orientado a la optimización de la satisfacción del cliente originador.





4 - Avances y logros en los Sistemas de Control Interno y de Calidad





3. Avances y logros en los Sistemas de Control Interno y de Calidad

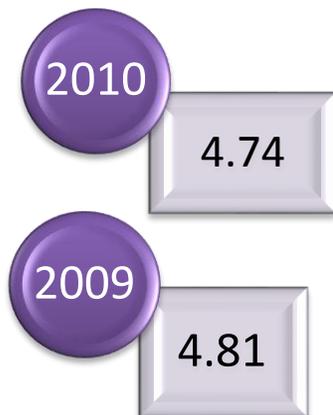
- **Evaluación del Sistema de Control Interno**



El Sistema de Control Interno de CISA incrementó su calificación en la vigencia 2010 (respecto a la anterior), ya que los parámetros de evaluación se enfocaron en medir el impacto y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

Evaluación realizada conforme a la Ley 87 de 1993 y el Decreto 2145 de 1999.

- **Evaluación del Sistema de Control Interno Contable.**



El Sistema de Control Interno Contable de la entidad disminuyó su calificación en la vigencia 2010 (respecto a la anterior), debido a la configuración de excepciones relacionadas con la evaluación periódica de controles, interpretación de la información contable publicada mediante indicadores y fallas en la aplicación de principios contables públicos.

Evaluación realizada conforme a la Resolución 357 de 2008 de la CGN



- **Logros del Sistema de Control Interno en las Evaluaciones Realizadas por la Contraloría General de la República.**

El sistema de control interno recibió una calificación de 100/100 para el año 2010.



La Contraloría General de la República conceptuó sobre la Gestión y resultado de los Estados Contables de CISA, a través del fenecimiento de la cuenta fiscal de la vigencia 2010 que fue fenecida favorable y sin salvedades.

Fenecimiento de Cuenta





El sistema de Control Interno Contable obtuvo una calificación de 1.24 (escala de 0 a 3) y se encuentra en un nivel de eficiente, lo cual indica que otorga confiabilidad a la organización en el manejo de los recursos y el cumplimiento de sus objetivos y metas.



En cuanto a la gestión presupuestal y financiera, se evidenció el cumplimiento de las normas presupuestales en la programación y aprobación del presupuesto y manejo de recursos. Se verificó el cumplimiento del 100% al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de General de la República.

Con base en el principio de mejoramiento continuo, se han gestionado las acciones correctivas, preventivas y de mejora, generadas (ACPM'S), producto de esta actividad, con corte a agosto de 2011 tenemos las siguientes cifras:

TIPO	TOTAL	IMPLEMENTADAS	EN GESTION
NO CONFORMIDADES	457	431	26
NO CONFORMIDADES POTENCIALES	31	26	5
OPORTUNIDADES DE MEJORA	341	286	55
TOTAL	829	743	86



Durante 2011, CISA sigue avanzando y consolidando su modelo de gestión por procesos, reforzando entre otros aspectos los conceptos de calidad en los cuales se han detectado oportunidades de mejora, es así como se ha trabajado en conjunto con los líderes de proceso de saneamiento y gestión de activos, la detección y tratamiento del producto no conforme. Igualmente se han verificado los resultados de los procesos, este monitoreo ha permitido que se actualicen 15 indicadores, modificando su mecanismo de seguimiento, sus metas o sus rangos, con el propósito de contar con cifras confiables de desempeño.

Para las actualizaciones de normatividad interna de alto impacto, se han implementado mensajes del SIG que exponen en un lenguaje gráfico y resumido los cambios realizados. Estos mensajes son complementarios a las comunicaciones oficiales.

Dentro de la normatividad actualizada en esta vigencia, vale la pena resaltar la inclusión de tiempos máximos de respuesta a los Clientes que adquieren inmuebles y la definición de plazos máximos de valoración, estos cambios buscan optimizar los procesos de cara al cliente. En cuanto a los procesos de apoyo; para gestión de calidad, se hicieron modificaciones en los tiempos de generación de documentos y en las características de los mismos, propendiendo por la agilidad, calidad y oportunidad en el diseño y publicación de las normas internas.

- **Sistema de Gestión de Calidad**

Durante agosto del año 2010 se adelantaron las acciones de preparación para atender la auditoría de seguimiento por parte del ICONTEC, la cual se realizó del 6 al 9 de septiembre en dirección general y sucursal Barranquilla. Como resultado de la auditoría de ICONTEC se logró la continuación de las certificaciones de calidad para las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y el sello IQNET. Para este año se superaron las expectativas ya que para la norma NTC GP1000 se pasó de la versión 2004 a la 2009.

Como complemento a las actividades de mantenimiento del SIG se realizó seguimiento a los siguientes aspectos:

- Registro de resultados de Indicadores.
- Producto y servicio no conforme.
- Documentación del sistema.
- Actualización del mapa de riesgos.

El proceso de Auditoría Interna de CISA en cabeza del Auditor Interno quien convocó y participó como miembro y secretario de dos Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno, en los que se hizo seguimiento a los distintos planes de mejoramiento diseñados e implementados por la Organización y originados en informes de los órganos de control.

Igualmente, se presentaron en los comités citados, los resultados de la auditoría de gestión practicada a la sucursal Medellín; el estado al 31 de diciembre de 2010 del Sistema de Administración del Riesgo de CISA; el resultado de la evaluación a la implementación del modelo de empresa familiarmente responsable; el resultado de la evaluación de la rendición de cuentas de

CISA a la ciudadanía del periodo septiembre de 2009 a julio de 2010; el informe de gestión del proceso de auditoría interna de la vigencia 2010 y la planeación del Proceso de Auditoría para la vigencia 2011.

De la misma manera, el proceso convocó y participó en el Subcomité de Control Interno de la sucursal Cali en el mes de marzo de 2011, en el que se presentó el estado del Sistema de Control Interno y de Control Interno Contable de la vigencia 2010, así como el resumen de los hallazgos evidenciados en la auditoría de gestión practicada a esa sucursal en el citado mes.

Respecto a sus funciones certificantes, Auditoría Interna verificó en el mes de enero de 2011, la veracidad de la información reportada en el Sistema de Programación y Gestión de Metas Presidenciales –SIGOB, correspondiente al segundo semestre de 2010. Igualmente, Auditoría Interna verificó en CISA para los meses de enero y febrero de 2011, las medidas de austeridad establecidas por el Gobierno Nacional; se verificó la variación porcentual de los gastos de funcionamiento de la Organización correspondientes al último trimestre de 2010, reportando en enero de 2011 los resultados al Ministerio de Hacienda y Crédito Público; se reportó en enero y marzo de 2011 y con destino al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, el informe de los hallazgos relevantes evidenciados en la institución en los bimestres noviembre-diciembre de 2010 y enero-febrero de 2011.

En los meses de marzo y abril de 2011, se elaboró un informe relacionado con el cumplimiento por parte del contratista Servi Industriales y Mercadeo Ltda., de las políticas establecidas para el cupo rotativo de gastos asignado a ese contratista, conforme a lo establecido en el contrato No 033 de 2009.

En febrero de 2011 se calificaron el Sistema de Control Interno y el Sistema de Control Interno Contable de la entidad de la vigencia 2010, cuyos resultados fueron transmitidos al Departamento Administrativo de la Función Pública y a la Contaduría General de la Nación, respectivamente.

Finalmente, en el mes de septiembre de 2011 se llevó a cabo la Auditoría de Seguimiento de las Normas NTC GP 1000 :2009 e ISO 9001:2008 obteniendo un primer concepto favorable por parte del auditor interno.

En el segundo semestre de 2011 se implementó una nueva metodología para la identificación y la administración del riesgo, lo que permite garantizar el cumplimiento de los objetivos de los distintos procesos.



- Plan De Desarrollo Administrativo

Objetivos de acuerdo al PND

ESTRATEGIAS SECTORIALES(DE ACUERDO AL PND)	CISA
Fortalecer la gestión ética en el sector hacienda para el buen servicio público, como parte fundamental del Plan Nacional de Formación y Capacitación.	Para el 2011 la actividad programada es realizar campañas de sensibilización sobre el componente ético (dos campañas en 2011)
Incluir dentro de las competencias funcionales y comportamentales requeridas para el talento humano del sector Hacienda, el conocimiento y manejo de las prácticas de gestión de calidad, con énfasis en el resultado.	Meta2011: 2 acciones: 1.Fortalecer el grupo de Auditores Internos de calidad y mejorar sus competencias 2. Validar la adquisición de conocimientos en temas de calidad.
Adoptar un Modelo de Evaluación de Desempeño Individual en cada una de las entidades del sector hacienda que sea utilizado en el fortalecimiento de las competencias.	Ya está implementado
Establecer para todos los cargos de la entidad procesos de selección de personal transparente y objetivo ajustados a los requerimientos del cargo.	Ya está implementado
Incluir en el PIC Plan Institucional de Capacitación DE CADA ENTIDAD la estrategia de capacitación para el desarrollo de las competencias laborales.	Meta 2011: Cumplimiento del programa de capacitación CISA
Fortalecer e integrar los sistemas de gestión al interior de las entidades del sector Hacienda (General) 1-Implementar, certificar o mantener el modelo de gestión ambiental. 2-Implementar y/o fortalecer el modelo de gestión integrado	1 - Acción2011: Realizar un Diagnóstico en la entidad para la identificación de necesidades en el tema 2 – definición del modelo a implementar
Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en servidores públicos	Acciones 2011: Ejecutar el Plan de Acción establecido en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
Realizar la Rendición de Cuentas	Realizar la Rendición de Cuentas bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
Mejorar la calificación del Índice de Transparencia Nacional del Sector Hacienda	1. Coadyuvar en el proceso de mejora de la ubicación que corresponde a las entidades del sector Hacienda en el Índice de Transparencia Nacional que cada año elabora Transparencia por Colombia. 2 – Realizar con los Jefes, Coordinadores o Responsables de la función disciplinaria en las entidades del sector Hacienda, encuentros encaminados a compartir



ESTRATEGIAS SECTORIALES(DE ACUERDO AL PND)	CISA
<p>Optimizar integralmente la Gestión interna y externa de las entidades del sector Hacienda (General) 1- Fortalecer y mantener la Política de GEL al interior de las entidades. 2- Simplificar procedimientos al Interior de las entidades del sector Hacienda</p>	<p>experiencias sobre las mejores prácticas</p> <p>1. Alineación de los temas de GEL-Plan de Desarrollo Administrativo en las entidades, buscando implementar al 100% la Estrategia de gobierno en Línea.</p> <p>2.</p> <p>a) hacer un diagnóstico al interior de las entidades del sector sobre los procedimientos internos para su simplificación.</p> <p>b) Simplificar al menos un procedimiento interno de cada una de las entidades del sector al año.</p>

- Plan De Mejoramiento Institucional

Seguimiento trimestral al Cumplimiento y avance de los Planes de Mejoramiento a junio de 2011





5 - Información Financiera





4. Información Financiera

El patrimonio de la compañía se incrementó durante el periodo en \$5,556 millones de pesos, un 2.4%

BALANCE GENERAL CIFRAS EN MILLONES DE PESOS		
CONCEPTO	AGOSTO 2010	AGOSTO 2011
Activo	\$ 300,504	\$ 280,304
Pasivo	\$ 75,259	\$ 49,503
Patrimonio	\$ 225,245	\$ 230,801

Durante el periodo se obtuvieron ingresos por \$82,168 millones de pesos que generaron una utilidad neta de \$3,336 Millones de Pesos.

ESTADO DE PERDIDAS & GANANCIAS PERIODO AGOSTO 2010- AGOSTO 2011	
CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)
Ingresos	\$ 82,168
Costos	\$ 57,931
Utilidad Bruta	\$ 24,237
Gastos Operacionales	\$ 17,371
Utilidad Antes de Impuestos	\$ 6,866
Impuestos	\$ 3,530
Utilidad Neta	\$ 3,336

